



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL: VODAFONE  
RESIDENCIAL DE GLOBAL SALES SOLUTIONS, ATE 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**INGRID JOANNA ARCE YZQUIERDO**

**ASESOR**

**RAUL DELGADO ARENAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**Año 2016**

## **PAGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis especialmente a:

A Dios, por haberme permitido llegar hasta aquí,  
y haberme dado salud para cumplir mis metas.

A mis padres Nelly Yzquierdo y Porfirio Arce  
por su apoyo constante, sus consejos, su amor y sus valores  
que me forjaron como una persona de bien, ya que, ellos sentaron  
en mi las bases de responsabilidad y los deseos de superación.

A mi esposo Alexander Jesús Díaz  
por su amor y haberme apoyado en este proceso  
tan importante para mi realización profesional.

Gracias por ser parte de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por enseñarme a no rendirme a lo largo de mi vida y siempre luchar por mis sueños, les agradezco infinitamente por siempre permanecer a mi lado.  
A mi hermano Jordan Arce por darme el ejemplo de hermano mayor.  
A mi esposo por ser mi fuerza y soporte en todo momento y finalmente a mis asesores por estar constantemente apoyándome en este proyecto de tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo INGRID JOANNA ARCE YZQUIERDO con DNI N° 47845389, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo,

Lima, 22 de Noviembre del 2016

---

Ingrid Joanna Arce Yzquierdo

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “CAPACITACION DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL: VODAFONE RESIDENCIAL DE GLOBAL SALES SOLUTIONS, ATE 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Ingrid Joanna Arce Yzquierdo

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| Página del Jurado  | II        |
| Dedicatoria  | III       |
| Agradecimiento   | IV        |
| Declaración de Autenticidad  | V         |
| Presentación   | VI        |
| Índice   | VII       |
| Índice de tablas   | VIII      |
| <b>Resumen</b>   | <b>IX</b> |
| <b>Abstract</b>  | <b>X</b>  |
| <br>   |           |
| <b>I. INTRODUCCION</b>   |           |
| 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA   | 1         |
| 1.2. TRABAJOS PREVIOS  | 2         |
| 1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA  | 4         |
| 1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA  | 12        |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO   | 13        |
| 1.6. HIPOTESIS   | 14        |
| 1.7. OBJETIVOS   | 15        |
| <b>II. MARCO METODOLOGICO</b>  |           |
| 2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN  | 16        |
| 2.2. VARIABLES OPERACIONALIZACION  | 17        |
| 2.3. POBLACION Y MUESTRA   | 17        |
| 2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS,<br>VALIDEZ Y CONFIABILIDAD | 19        |
| 2.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS   | 23        |
| 2.6. ASPECTOS ÉTICOS   | 23        |
| <b>III. RESULTADOS</b>   | <b>24</b> |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>   | <b>29</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>   | <b>36</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>   | <b>38</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS</b>  | <b>39</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>42</b> |

## INDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| IMAGEN Nº 1: Operacionalización de Variables  | 17 |
| TABLA Nº 1: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO CAPACITACIÓN  | 10 |
| TABLA Nº 2: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO   | 21 |
| TABLA Nº 3: ESTADISTICAS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE<br>CAPACITACION DE PERSONAL                             | 22 |
| TABLA Nº 4: ESTADISTICAS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE<br>DESEMPEÑO LABORAL                                    | 22 |
| TABLA Nº 5: TABLA CRUZADA ENTRE CAPACITACIÓN DE<br>PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL                               | 24 |
| TABLA Nº 6: TABLA CRUZADA ENTRE CAPACITACIÓN ESPECIFICA PARA<br>UNA PROFESION O INDUSTRIA Y DESEMPEÑO LABORAL | 25 |
| TABLA Nº 7: TABLA CRUZADA ENTRE HABILIDADES DE ADMINISTRACION<br>Y/O SUPERVISIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL          | 26 |
| TABLA Nº 8: TABLA CRUZADA ENTRE INFORMACIÓN DE DIVULGACIÓN<br>OBLIGATORIA Y DESEMPEÑO LABORAL                 | 27 |
| TABLA Nº 9: TABLA CRUZADA ENTRE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL<br>CLIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL                    | 28 |



## **RESUMEN**

La presente investigación expuesta, tuvo como propósito identificar la relación que existe entre la capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del área comercial: Vodafone Residencial de Global Sales Solutions, Ate 2016.

La investigación se llevó a cabo tomando en cuenta la relevancia de la capacitación, la cual juega un rol realmente importante, que busca solucionar las carencias de la empresa, implementando sistemas de información para que los colaboradores profesionalicen las labores en sus respectivas áreas de trabajo, de esta manera se elevara el desempeño laboral de sus trabajadores y el logro de objetivos trazados.

La presente investigación se realizó de tipo descriptivo correlacional, no experimental, transversal, ya que recopila los datos en un tiempo único y no se manipula las variables.

La población está conformada por 140 trabajadores y con una muestra de 103 trabajadores, se utilizó la técnica de recolección de datos, y el instrumento a utilizar fue el cuestionario de preguntas, permitiendo tener información específica siendo procesadas con el programa SPSS Statistics versión 22, finalmente los resultados de la investigación indican que en efecto si existe una amplia relación entre capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa Global Sales Solutions, Ate 2016. Lo que conlleva al reforzamiento de la capacitación, que se deberá organizar tomando en cuenta los aspectos necesarios para un óptimo resultado.

Palabras claves: Capacitación, desempeño laboral, resultados, progreso laboral.

## **ABSTRACT**

This investigation exposed, aimed to identify the relationship between staff training and job performance of employees of Global Sales Solutions business area, Ate 2016.

The research was carried out taking into account the relevance of the training, which plays a really important role, which seeks to address the shortcomings of the company, implementing information systems that employees professionalize the work in their respective areas of work, thus the work performance of their employees and achieving goals set to rise.

This research was conducted correlacional descriptive, not experimental, transversal, as it collects data on one time and not manipulated variables.

The population is made up of 240 workers and a sample of 40 workers, technical data collection was used, and the instrument used was the questionnaire questions, allowing to have specific information being processed with the SPSS Statistics IBM software, version 22 finally the results of the investigation indicate that in fact if there is a broad relationship between training and job performance in the commercial area employees of Global Sales Solutions, Ate 2016. it involved the strengthening of the training, which should be organize taking into account the aspects necessary for optimum results.

Keywords: Training, job performance, results, labor progress